

Konjunktur-Kurzumfrage

Zuversicht wächst weiter – stärkere Signale für Erholung

Bundesdatenschutzgesetz

Was kommt auf Arbeitgeber und Arbeitnehmer künftig zu?

Auszubildende ins Ausland

Gastronomienachwuchs weilt zum Praktikum in Frankreich

EFRE-Förderung in Leipzig

Firmen im Osten und Westen profitieren von EU-Mitteln

wirtschaft

Das Magazin für die Mitglieder der IHK zu Leipzig

Zweistundenservice beschert viele Kunden

Interview mit Dipl. Ing. Wolfgang Wegener, Geschäftsführer der Wegener GmbH in Markkleeberg

Die Handwerkerschaft durchschritt in den zurückliegenden Jahren mehrere Talsohlen, bei Ihnen, Herr Wegener, blieben Mitarbeiter- und Kundenzahlen stabil bzw. sie steigen an. Was machen Sie anders?

Wolfgang Wegener: Unser Unternehmen orientiert sich am neuen Kundenbild: Fachliche Qualität wird von den Kunden als selbstverständlich erwartet. Unsere Mitarbeiter/innen halten sich an vereinbarte Servicestandards und wissen – ein Verkauf oder eine Serviceleistung findet mehrfach statt: Einmal bei der Entscheidung, unser Unternehmen zu beauftragen, das zweite Mal, wenn die Leistung erbracht ist, und das dritte Mal möglicherweise bei Reklamation oder Kundendienstausfall.

Service kann doch jeder anbieten ...

Wolfgang Wegener: ... das ist schon richtig, aber die Frage der Qualität muss doch auch beantwortet werden. Qualität steht in unserem Unternehmen im Vorder-

grund – auch nach unserem Qualitätsmanagement ISO 2001: 2008. Wir überprüfen uns selbst immer wieder. Dazu kommt unser perfekter Notdienst. Im Ernstfall sind wir jederzeit innerhalb von zwei Stunden vor Ort. Wir bieten jedem Kunden einen Wartungsvertrag für seine Heizungsanlagen oder andere technische Anlagen in der technischen Gebäudeausrüstung an und decke somit die gesamte Palette bzw. alle Gewerke auch im Notdienst ab. So gibt es beim Kunden für alle Probleme nur eine Rufnummer, das nutzt Beiden.

Inwiefern beidem?

Wolfgang Wegener: Der Kunde kann sich darauf verlassen, dass wir seine Geräte regelmäßig warten. Im Notfall kommen unsere Mitarbeiter auch nachts, am Wochenende und an Feiertagen rund um die Uhr. Die Zuschläge liegen für alle Einsätze immer bei nur 25 Prozent, wo man das Doppelte bzw. bis zum Vierfachen

berechnen könnte. Unser Vorteil ist die große Kundenzahl, das stärkt das Unternehmen und daher teilen wir auch unsere Vorteile mit den Kunden.

Wie teilen Sie?

Die Kosten sind gleich – ob die Kunden in Leipzig oder Markkleeberg wohnen. Wir haben überall Mitarbeiter und schicken diejenigen, wo zum Beispiel die Anfahrt kostengünstig ist. Wenn große Reparaturen oder leere Öltanks am Wochenende die Barschaft unserer Kunden übersteigen, vereinbaren wir zinslose Ratenzahlungen bis hin zu 36 Raten. Erteilte Einzugsermächtigungen werden mit 3 Prozent Einzugsprämie belohnt.

Aber der Wartungsvertrag bindet die Kunden auch an Ihre Firma?

Wolfgang Wegener: Das ist richtig, aber unsere Geschäftsgrundlage ist das Vertrauen unserer Kundschaft. Jeder Wartungsvertrag kann stets gekündigt werden, nur Zufriedenheit entscheidet.

Also erwarten Sie, dass die Firma weiter wächst?

Wolfgang Wegener: Ja, weil erfolgreiche Weiterempfehlung durch Kunden unsere wirksamste Werbung ist und wir nur Dank unserer Kundschaft im Mit- und Füreinander weitere Arbeitsplätze in Sachsen schaffen können.

www.wegenerservice.de
Thomas Biskupek

Wolfgang Wegener
bei der Arbeit
(Foto: Wegener GmbH)

